Contact Center CPqD

Operação

Manual do Cliente

Versão do produto: 1.0

Edição do documento: 3.0   Março de 2011



Contact Center CPqD

Operação

Manual do Cliente

Versão do produto: 1.0

Edição do documento: 3.0   Março de 2011

Número de páginas: 28

CPqD – Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações

Rod. Campinas–Mogi-Mirim, km 118,5 – SP340

13086-902 – Campinas – SP – Brasil

Histórico de alterações

Data	Versão (SW)	Edição (doc)	Breve descrição da edição	Autor
04/mar/2011	1.0	3.0	Atualização do endereço de acesso ao Contact Center.	Mateus Moço
04/mai/2009	1.0	2.0	Ajustes de procedimentos e figuras.	Mateus Moço
16/abr/2008	1.0	1.0	Versão inicial.	Rosanita G. Guimarães

Índice

1 INTRODUÇÃO

Este manual destina-se aos clientes do sistema **Contact Center CPqD** que visa tornar mais eficiente o atendimento às solicitações de suporte e manutenção, facilitando e agilizando a comunicação com as equipes de suporte.
Neste capítulo os assuntos abordados são:

- Apresentação do Sistema
- Conceitos
- Convenções Gráficas

1.1 Apresentação do Sistema

O **Contact Center CPqD** foi desenvolvido como uma solução para a criação e o acompanhamento das solicitações de suporte e manutenção dos produtos do CPqD através de um ambiente com informações centralizadas e atendimento padronizado.

Os outros benefícios do sistema são:

- Registro detalhado das atividades implementadas durante os processos para solucionar o problema.
- Notificação via e-mail a cada ação efetuada ou solução disponibilizada.
- Segurança das informações através de permissões de acesso.
- Gerencimento seguro das horas disponibilizadas para atendimentos.
- Acesso ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- Possibilidade de anexar documentos externos que podem contribuir para solução do problema.
- Compatibilidade com diferentes *browsers*.

1.2 Conceitos

- Ambiente Computacional – Conjunto de características gerais de um computador, sistema operacional ou programa. Este ambiente pode ser de testes, homologação ou produção e possui as informações dos SLAs definidos em contrato.
- Browser – Navegador de Internet. Programa utilizado para abrir páginas na Internet, visualizar textos, fotos, gráficos, sons e vídeos na Internet. Entre os

browsers mais conhecidos e utilizados estão o Internet Explorer e o Mozilla Firefox.

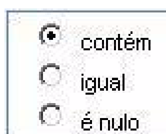
- Checkbox – Componente da interface onde o usuário pode habilitar/ desabilitar um determinado item ou opção do aplicativo:



- Checklist – Lista de itens para verificação
- Combobox – Componente da interface onde o usuário pode selecionar um item ou uma opção a partir de uma lista predefinida, apresentada quando se clica na seta situada à direita do componente:



- RadioButton – Componente da interface onde o usuário pode selecionar um determinado item ou opção do aplicativo:



- SLA – Um acordo de nível de serviço (Service Level Agreement) é um contrato entre o fornecedor de serviços de tecnologia em informática e um cliente especificando, em geral em termos mensuráveis, quais serviços serão prestados.

1.3 Convenções Gráficas

Convenção	Significado
`Texto em Courier New`	Comandos de linha, campos do sistema a serem preenchidos
No menu **Consulta**, clique em **Ajuda** ➠ **Sobre**.	Elementos de interface do sistema (botões, menus)
Nota:	Descrição de notas
Dica:	Sugestões ao leitor

2 TELA PRINCIPAL

Este capítulo descreve as principais funcionalidades apresentadas na tela principal do **Contact Center CPqD**, como por exemplo:

- Criar novas solicitações de suporte.
- Consultar as solicitações em andamento utilizando diferentes parâmetros.
- Visualizar as ações efetuadas durante o processo de solução.
- Interagir com equipe de suporte através de comentários na própria solicitação.

2.1 Acesso

O usuário deve estar cadastrado no **Contact Center CPqD** para acessá-lo. Este cadastramento é efetuado pelo administrador do sistema no CPqD, com a autorização do responsável pela área de informática da empresa.

O acesso ao sistema deve ser feito da seguinte maneira:

1. Digite no campo de endereços do navegador de Internet:

   http://www.cpqd.com.br/contactcenter

Nota: Ao acessar a página inicial, o endereço pode ser armazenado na lista de páginas favoritas do navegador pressionando-se **CTRL+D**.

- **Usuário** – Identificação do usuário do sistema
- **Senha** – Senha correspondente do usuário

2. O botão **Confirmar** valida as informações e a tela principal do sistema é aberta.

Após a autenticação, a tela principal do sistema é apresentada trazendo as principais funcionalidades do sistema, tais como:

- Criar uma nova solictação
- Consultar as solicitações com diferentes parârmetros
- Alterar a senha



Barra de Menus

A figura a seguir apresenta a barra de menus da tela principal:



A barra de menus apresenta as seguintes funcionalidades:

- **Consultas** – Efetua as consultas. Esta opção é detalhada no Capítulo 4, "Consultas".
- **Ultima consulta** – Traz a última consulta executada imediatamente anterior à tela que está sendo visualizada.
- **Ultimo registro** – Apresenta o último lançamento de horas efetuadas pelo usuário.

  Observação – Esta opção não é habilitada para os analistas.
- **Novo Resgitro** – Abre uma nova solicitação de suporte.
- **Alterar senha** – Altera sua senha pessoal de acesso ao sistema. Esta nova senha deve ser composta de letras e números.

Alteração de senha

Senha atual:

Nova senha:

Confirmação:

Cancelar Confirmar

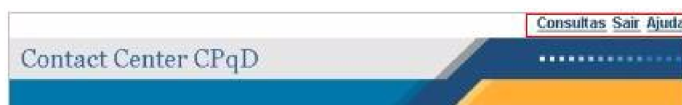
Nova Solicitação

Cria novas solicitações de suporte.

Esta funcionalidade é descrita no Capítulo 3, "Novas Solicitações".

Outras Opções

A tela principal apresenta, ainda, três funções auxiliares:



São elas:

Consultas

Apresenta ao usuário as opções para efetuar uma consulta. As consultas disponíveis aos usuários são apresentadas no Capítulo 4, "Consultas".

Ajuda

Acessa os tópicos de ajuda do sistema.

Sair

Sai da tela principal, finalizando a sessão do usuário.

O sistema permanece na tela de autenticação do usuário até que os campos **Usuário** e **Senha** sejam preenchidos novamente ou que a janela do navegador seja fechada.

3 NOVAS SOLICITAÇÕES

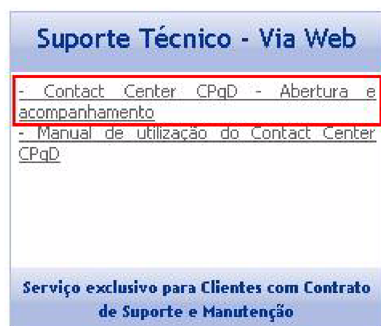
Este capítulo descreve os procedimentos para criar uma nova solicitação de suporte no **Contact Center CPqD.**

3.1 Acesso

A nova solicitação pode ser aberta pelo cliente através do contato telefônico 0800–7022773 ou diretamente no site do **CPqD**, acessando a opção **CPqD Cliente** na barra de menus:

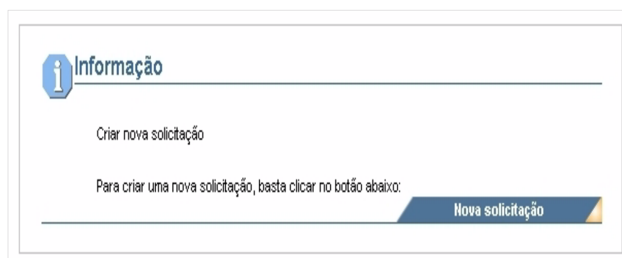


Na página **CPqD Cliente**, clique em **Contact Center CPqD – Abertura e Acompanhamento.**



3.2 Abertura

Assim que o usuário se autentica no sistema, a tela principal apresenta a função para abrir uma nova solicitação:



Clique em **Nova Solicitação** para selecionar essa funcionalidade.

O sistema apresenta a tela onde são inseridas as informações necessárias para gerar uma nova solicitação.

3.3 Número de Registro

A figura a seguir apresenta o campo **Registro** com o número de indentificação da solicitação a ser criada:



Este número é gerado automaticamente pelo sistema e identifica a solicitação criada quando o usuário efetuar uma consulta.
O botão **Confirmar** valida as informações e gera a nova solicitação.
O botão **Cancelar** retorna à tela principal do sistema, cancelando a solicitação.

3.4 Campos Obrigatórios

A solicitação de suporte do **Contact Center CPqD** é formada por formulários distribuídos em abas. Nestes formulários existem campos destacados em **vermelho**, indicando que devem ser obrigatoriamente preenchidos.

A figura a seguir apresenta as abas disponíveis:



Dica: É importante obter o maior número de informações sobre o problema a ser reportado, pois quanto mais detalhes forem informados, mais ágil será o processo para solucionar o problema.

Todos os campos referentes à nova solicitação de suporte são descritos nas subseções a seguir.

3.5 Aba Dados

Esta aba apresenta seis grupos de informações que devem ser preenchidos:

- Identificação
- Cliente
- Empresa
- Classificação
- Ocorrência da Falha
- Parceiros

Identificação

Apresenta as informações que caracterizam a solicitação de suporte:

Dados

ID: CC00047383 | Origem: Web | Severidade: A definir

ID interno | ID externo | SAC

Os campos devem ser preenchidos selecionado-se as opções apresentadas:

- **ID** – Número de identificação da solicitação gerado pelo sistema.
- **Origem** – Indica a origem da solicitação:
  - `Web` – Solicitação aberta pelo cliente diretamente no site do **Contact Center CPqD**.
  - `0800` – Solicitação criada a partir de uma ligação para o **Serviço de Atendimento Contact Center CPqD**.
  - `Email` – Solicitação gerada a partir de um e-mail encaminhado ao **Contact Center CPqD**.
  - `Integração` – Solicitação criada a partir de um sistema integrado a outros sistemas.
- **Severidade** – Indica o grau de severidade da solicitação, conforme as definições a seguir:
  - `A Definir` – Para situações em que o cliente não conhece as características do problema. Neste caso, a classificação é definida pelo suporte.
  - `1` – Grau de severidade Alta – Indica que o problema está impossibilitando a operação do sistema.
  - `2` – Grau de severidade Média – O problema atrapalha o fluxo das atividades do sistema mas não as interrompe.
  - `3` – Grau de severidade Baixa – Indica que o problema não causa impacto nas operações habituais.
  - `4` – Pedido de Serviço / Melhoria.

- **ID Interno** – Número de identificação de alguma solicitação já aberta no **Contact Center CPqD**.
- **ID Externo** – Número de identificação do documento de parceiros externos do cliente, que pode ser anexado à solicitação.
- **SAC** – Serviço de Atendimento ao Consumidor. Identifica a solicitação como uma sugestão, uma informação ou um pedido não relacionado ao suporte.

Cliente

Apresenta informações específicas do cliente e são preenchidos automaticamente pelo sistema.

Cliente
Chave para busca
Buscar
Contato
Empresa
Localização

- **Chave para Busca** – Pesquisa o nome da empresa.
- **Contato** – Apresenta o nome do contato responsável pela abertura da solcitação.
- **Empresa** – Apresenta a empresa que o ususário logado trabalha.
- **Localização** – Apresenta a região, a cidade e o endereço onde está situada a empresa.

Produto

Apresenta informações sobre a versão e o ambiente do produto e devem ser selecionados pelo usuário:

Produto
Versão de produto
Versão do módulo
Ambiente computacional

- **Versão do Produto**
- **Versão do Módulo**
- **Ambiente Computacional**

Procedimentos para incluir as informações neste grupo:

1. Clique no combo do campo **Ambiente Computacional** e selecione o ambiente que apresenta o problema reportado.

2. Clique no combo do campo **Versão do Produto** e selecione a opção que apresenta o problema.

3. Clique no combo do campo **Versão do Módulo** e selecione a opção que apresenta o problema reportado.

Classificação

Este campo traz as opções para classificar a solicitação de suporte de acordo com critérios previamente estabelecidos:

- **A Definir** – Para situações em que o cliente não conhece as características do problema. Neste caso, a classificação é definida pelo suporte.
- **Dúvida Genérica** – Dúvidas sobre o uso do produto e suas funcionalidades.
- **Erro** – Erro no código do sistema, em parâmetros de configuração, na execução da funcionalidade ou no ambiente operacional. Este erro pode ser reclassificado a qualquer momento como erro específico.
- **Melhoria** – Identifica que o pedido do cliente não está implementado no sistema. Pode ser reclassificada como Melhoria Geral, Evolutiva ou Específica.
- **Pedido de Serviço** – Solicitação relacionada a pedidos de treinamento, consultoria, conversão de dados entre outros.

Ocorrência da Falha

Insere a data e a hora da falha ocorrida:

Ocorrência da falha
Data | Hora | Minuto

Se esses campos não forem definidos, o sistema os preenche com a data e horário da abertura da solicitação.

Dica: O sistema possui o ícone (Auxílio-Calendário) que traz um calendário para facilitar o preenchimento da data.

Parceiros

Este campo traz o nome da empresa que executa o suporte.

3.6 Aba Detalhes

Esta aba traz um formulário com os campos **Título** e **Descrição**, que devem ser preenchidos com os detalhes referentes ao problema ou à dúvida que deu origem à solicitação.
O campo **Diagnóstico** traz o resultado do *checklist* efetuado durante a abertura de uma solicitação.

3.7 Aba Envolvidos e Anexos Externos

O formulário apresentado nesta aba traz campos onde contatos, informações e documentos externos podem ser adicionados à solicitação com a finalidade de auxiliar no diagnóstico do problema, agilizando sua solução.

Email/Filtro

Inclui o e-mail de outro contato cadastrado no sistema que esteja envolvido no processo de solução do problema:

1. Insira o e-mail completo do contato que participa do processo. Para buscar um e-mail, digite as iniciais ou parte do nome.

2. Clique em **Buscar/Adicionar** para visualizar as opções de e-mails ou adicionar o e-mail digitado.

Contatos

Pesquisa o nome do contato em uma lista de opções apresentada:

1. Clique no combo do campo para adicionar o contato desejado.

2. Clique em **Adicionar** para inserir o contato selecionado.

Anexos

Anexa os documentos externos à solicitação.

1. Clique em **Adicionar** para acessar essa funcionalidade**.**

O sistema apresenta a seguinte tela:

Anexo > Solicitacao > **Adicionar anexo**

Adicionar anexo

Arquivo: Arquivo...

Descrição:

Cancelar Confirmar

2. Clique em **Arquivo** para visualizar as opções de arquivos que podem ser anexados à solicitação.

O botão **Confirmar** anexa o arquivo selecionado.

O botão **Cancelar** finaliza a ação sem anexar o arquivo.

4 CONSULTAS

Este capítulo apresenta os procedimentos, as opções e os parâmetros utilizados para consultar posição das solicitações de suporte no **Contact Center CPqD**.

As opções de consultas disponíveis são as seguintes:

- Classificação das Solicitações
- Em Andamento
- Filtro
  - Situação do Cliente
  - ID Exterrno
  - ID
  - Data de Abertura
  - Título
  - Nome Solicitante
  - Nome Ambiente Computacional
  - Nome Produto
- Soluções Disponíveis
- Supervisão
  - Descritvo
  - Data de Abertura
  - Situação Cliente

Essas opções são detalhadas nas seções a seguir.

4.1 Procedimentos para Consultar

Assim que o usuário se autentica no sistema, a tela principal apresenta as opções de consulta disponíveis.

Todas as telas de consulta trazem botões com as seguintes funcionalidades:

Parâmetros para a consulta

[Nome]

Nome

Produto?

contém não
igual
é nulo

Cancelar Limpar Confirmar

- **Cancelar** – Retorna à tela principal, cancelando a consulta.
- **Limpar** – Apaga todos os dados inseridos e as opções de parâmetros selecionadas.
- **Confirmar** – Valida as informações e inicia a consulta.

Procedimentos:

1. Selecione a opção de consulta na tela principal.
2. Insira os dados solicitados, todos com letra **maiúscula,** de acordo com a opção selecionada.
3. Selecione a opção de filtro.
4. Clique em **Confirmar**.

O sistema apresenta uma listagem com todas as solicitações de suporte efetuadas em nome da empresa que atendam aos parâmetros informados. Selecione a solicitação pesquisada e clique em **Visualizar** para verificar seu andamento.

4.2 Classificação das Solicitações

Consulta usando como padrão a data de abertura das solicitações:

Data de abertura

Data Abertura? 1

2

em não

antes

depois

entre

é nulo

- **Data Abertura? 1** – Primeira opção para data de abertura da solicitação.
- **Data Abertura? 2** – Segunda opção para data de abertura da solicitação. Para utilizar juntamante com a opção **entre**.
- **em** – A data de abertura da solicitação é exatamente a data informada em um dos campos.
- **antes** – A data de abertura da solicitação é anterior à data informada em um dos campos.
- **entre** – A data de abertura da solicitação está entre os dias informados nos campos.
- **é nulo** – A data de abertura da solicitação não foi informada.
- **não** – Ausência de filtro – Consulta todas as solicitações abertas pela empresa.

4.3 Em Andamento

Consulta as solicitações de suporte que estão em andamento com os analistas de suporte do CPqD:

Nome

Produto?

contém não

igual

é nulo

- **Produto?** – Nome do Produto.
- **contém** – O nome do produto contém a palavra informada no campo.
- **igual** – O nome do produto é exatamente igual à palavra informada no campo.

- **é nulo** – O nome do produto não foi informado.
- **não** – Consulta todas as solicitações abertas pela empresa.

4.4 Filtro

Consulta utilizando os parâmetros apresentados a seguir.

Situação do Cliente

Consulta usando como parâmetro a situação da solicitação do cliente:

- **Agendado** – O analista agendou uma data para início do tratamento da solicitação ou para apresentar uma solução.
- **Aguardando Informações** – O analista que atende a solicitação aguarda informações que foram solicitadas ao cliente.
- **Cancelado** – A solicitação foi cancelada.
- **Em andamento**
- **Fechado** – A solicitação foi encerrada.
- **Regitrado** – A solicitação foi aberta recentemente.
- **Resolvido** – A solicitação foi solucionada.

ID Externo

Consulta usando como parâmetro o número do documento pertencente ao cliente, que foi anexado à solicitação:

ID externo

ID Externo?

contém não
igual
é nulo

- **contém** – A solicitação a ser pesquisada contém a palavra informada no campo.
- **igual** – A solicitação a ser pesquisada refere-se exatamente à palavra informada no campo.
- **é nulo** – O ID Externo não foi informado.
- **não** – Consulta todas as solicitações abertas pela empresa.

  Analogamente, as demais opções de filtro são:
  - ID
  - Título
  - Nome – Solicitante
  - Nome – Ambiente Computacional
  - Nome – Produto

Data de Abertura

Consulta utilizando como parâmetro a data de abertura da solicitação:

Data de abertura

Data de Abertura? 1
2

em não
antes
depois
entre
é nulo

- **Data Abertura? 1** – Primeira opção para data de abertura da solicitação.
- **Data Abertura? 2** – Segunda opção para data de abertura da solicitação. Para utilizar juntamante com a opção **entre**.
- **em** – A data de abertura da solicitação é exatamente a data informada em um dos campos.
- **antes** – A data de abertura da solicitação é anterior à data informada em um dos campos.

- **entre** – A data de abertura da solicitação está entre os dias informados nos campos.
- **é nulo** – A data de abertura da solicitação não foi informada.
- **não** – Ausência de filtro – Consulta todas as solicitações abertas pela empresa.

4.5 Solução Disponível

Apresenta uma relação com as solicitações de suporte que estão resolvidas.

Estas solicitações possuem soluções de contorno ou soluções definitivas, que podem ser aceitas ou rejeitas pelo cliente .

Cliente/Solucao disponivel

41 a 50 de 94

	Id	Título	Severidade	Situação
	CC00049537			Resolvido
	CC00049530			Resolvido
	CC00049476			Resolvido
	CC00049469			Resolvido
	CC00049425			Resolvido
	CC00049424			Resolvido

Voltar Visualizar

Clique no número de identificação da solicitação para visualizá-la.

4.6 Supervisão

Apresenta as solicitações de outras empresas. Os seguintes parâmetros podem ser utilizados :

- **Descritivo** – Utiliza o nome da empresa como parâmetro.
- **Data de Abertura** – Utiliza a data de abertura da solicitação como parâmetro.
- **Situação Cliente** – Utiliza a situação da solicitação como parâmetro.

5 INFORMAÇÕES E ATIVIDADES

Este capítulo traz as informações que são apresentadas na solicitação de suporte após a consulta e as ações que podem efetuadas pelo usuário.

5.1 Informações da Solicitação

A solicitação apresenta duas abas de informações:

Aba Visão Cliente – Contém todos os dados sobre a solicitação e uma descrição das ações efetuadas durante o processo de solução. Se já houver uma solução, esta também é apresentada nesta aba:

Aba Dados Externos – Traz os dados de documentos externos que foram anexados à solicitação.

5.2 Atividades

Seguem as ações permitidas ao usuário:

- **Comentar e Notificar** – Insere comentários nas solicitações.
- **Cancelar** – Cancela a solicitação.

Nota: O cancelamento de uma solicitação só pode ser efetuado no início do procedimento, antes de iniciar o seu tratamento. Para cancelar a solicitação, o cliente deve entrar em contato com o suporte para que seja definida a melhor alternativa.

Para as solitações que já possuem uma solução disponível, as opções de ações são:

- **Comentar e Notificar** – Insere comentários nas solicitações.
- **Rejeitar a solução** – Rejeita a solução apresentada.
- **Aceitar como solução temporária e aguardar solução definitiva**.
- **Aceitar solução e encerrar o chamado**.
- **Cancelar** – Cancela a solicitação.

Para todas as ações selecionadas, a aba **Dados Externos** passa a ser **vermelha** indicando que um de seus campos deve obrigatóriamente ser preenchidos. Ao clicar na aba, o usuário deve informar o motivo da ação selecionada no campo **Comentários** que aparece em destaque.